

Implementación del  
***Código de Práctica Óptima***  
y  
***Certificación de Calidad Turística***  
en la  
***Reserva de la Biósfera Maya***  
Guatemala

Proyecto ejecutado de junio 1999 a julio 2000

**Asociación Alianza Verde**

Saúl A. Blanco Sosa

Guatemala, septiembre 2000

**PROARCA/CAPAS**

[www.capas.org](http://www.capas.org)

## **Acerca de esta publicación**

Esta publicación y el trabajo descrito en ella fueron financiados por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) a través de una **pequeña donación** de PROARCA/CAPAS, como apoyo a la agenda de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), en el contexto de CONCAUSA, la declaración Conjunta entre Centroamérica y Estados Unidos (Miami, octubre de 1994) sobre la conservación del ambiente en Centroamérica.

Las opiniones e ideas presentadas aquí no son necesariamente respaldadas por USAID, PROARCA/CAPAS, o CCAD, ni representan sus políticas oficiales.

## **About this publication**

This publication and the work described in it were funded by the U.S. Agency for International Development (USAID) through a PROARCA/CAPAS **small grant**, as support to the agenda of the Central American Commission on Environment and Development (CCAD), in the context of CONCAUSA, the Joint Central America – USA declaration (Miami, October 1994) on conservation of the environment in Central America.

USAID, PROARCA/CAPAS, and CCAD do not necessarily endorse the views and ideas presented here, nor do these views and ideas represent their official policies.

## Presentación

CAPAS es uno de los componentes del Programa Ambiental Regional para Centroamérica (PROARCA), que responde a la necesidad de apoyar la agenda de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD) y es financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Por sus siglas en inglés, CAPAS significa Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas.

En Centroamérica la responsabilidad de conservar y manejar adecuadamente los recursos naturales de la región recae tanto en entidades de gobierno así como en organizaciones de la sociedad civil. Se ha comprobado que las organizaciones no gubernamentales (ONGs) mantienen protagonismo constante en propuestas y acciones para conservar los recursos del área.

Consciente de este esquema y como parte fundamental del proyecto, PROARCA/CAPAS tiene como uno de sus objetivos fortalecer la participación de organizaciones, profesionales y comunidades -que conforman el sector ambientalista y social no gubernamental de Centroamérica- en actividades que beneficien a la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales de la región. Para alcanzar este objetivo, PROARCA/CAPAS a partir de 1997 ha brindado a las ONGs financiamiento bajo el esquema de pequeñas donaciones.

Para el período 1999-2000, PROARCA/CAPAS por medio de un proceso de competencia seleccionó a 25 ONGs de la región centroamericana para la ejecución de proyectos específicos. Dichos proyectos cubren uno o más de los siguientes temas:

- áreas protegidas
- ecoturismo
- CITES
- tierras privadas
- agricultura y forestería proambiental
- coordinación transfronteriza
- cambio climático

Para PROARCA/CAPAS es de mucha satisfacción presentar el informe **Implementación del Código de Práctica Óptima y Certificación de Calidad Turística en la Reserva de la Biósfera Maya, Guatemala** entre los informes técnicos finales presentados por las ONGs. PROARCA/CAPAS desea agradecer a todas las organizaciones y personas que participaron en la elaboración de este trabajo.

Pequeñas Donaciones  
**PROARCA/CAPAS/USAID**

# Índice

1. Resumen ejecutivo	4
2. Objetivos	5
3. Resultados y logros más importantes del proyecto	5
4. Evaluación del proyecto	11
5. Recomendaciones para el futuro	13
6. Bibliografía	16

## **I. Resumen ejecutivo**

El presente proyecto tiene el objetivo de implementar un Código de Práctica Óptima entre los empresarios turísticos de la Reserva de la Biosfera Maya en Petén, Guatemala, C.A. y establecer un Sello de Calidad que sirva como incentivo a las empresas que lo pongan en práctica, el cual apoyará los esfuerzos de conservación y manejo del corredor biológico mesoamericano y permitirá posicionar a la región en el mercado como un destino de turismo responsable.

A partir de junio de 1999, Asociación Alianza Verde inició la implementación de este Código de Práctica Óptima, a través de la primera fase del programa de certificación de calidad turística Green Deal™, con el fin de incentivar con un reconocimiento y asesoría técnica a aquellas operaciones turísticas que aplican prácticas mejoradas en sus actividades diarias. El programa cuenta con cuatro fases, las cuales se ejecutarán en un periodo de cinco años a partir de su fecha de inicio.

Para la creación del programa de Certificación Green Deal, se elaboraron consultas literarias relacionadas al tema de la certificación, una consultoría que apoyo a la creación y diseño del mismo y un plan piloto que permita establecer todos aquellos aspectos que aun deben mejorarse, pero que no pueden ser establecidos si no es en la practica de campo.

Para la creación, diseño y posterior implementación del programa a través de un plan piloto, se capacitaron a profesionales de diversas ramas relacionadas con el turismo, la conservación y el manejo ambiental para que puedan fungir como Inspectores de Normas. Además se inicio la integración de un órgano Certificador y Acreditador integrado por instituciones de alto renombre en el ámbito nacional e internacional, el cual tendrá a su cargo la calificación y toma final de decisión para todo aquel candidato a certificación.

El programa de certificación se acompaña de una estrategia de mercadeo y promoción de la región, la que actualmente utiliza como principales medios la publicación de una revista de circulación mensual, la cual al momento de la elaboración de este informe lleva publicadas seis ediciones, y la construcción de tres sitios en la Internet que informaran acerca de los destinos alternativos de Petén y los prestadores de servicios que aplican practicas mejoradas en los mismos. Ambos medios servirán como un incentivo para facilitar que los empresarios locales apliquen las normas de certificación.

Además Alianza Verde ejecuta un programa de capacitación continua en aspectos empresariales y operativos para dotar al sector turístico de las herramientas técnicas que le permitan brindar servicios de calidad y ser competitivos en el mercado.

La consolidación de estas iniciativas dependerá en buena parte de las estrategias que sean adoptadas para las fases siguientes del proyecto, aunque con los

resultados parciales que muestra el presente informe puede establecerse el alcance que los mismos tendrán, y las necesidades que deben ser cubiertas para el efecto.

## **II. Objetivos**

### **Objetivo general:**

- a. Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Reserva de la Biósfera Maya a través de la implementación de un Código de Práctica Óptima de Turismo que promueva la protección a largo plazo de la biodiversidad y el patrimonio cultural de la zona.
- b. Incentivar la participación activa de las comunidades locales en proyectos de ecoturismo y apoyar la competitividad del sector turístico de Petén como destino y apoyar la ampliación del acceso al mercado para productos / servicios Ecoturísticos de Centroamerica que cumplan con estándares ambientales elevados.

### **Objetivos específicos:**

- a. Diseñar y ejecutar una estrategia de implementación del Código de Práctica Óptima (CPO) para mejorar la calidad ambiental y empresarial de la industria turística en la RBM.
- b. Implementar un Programa de Certificación de Calidad de Ecoturismo en la Reserva de la Biósfera Maya.
- c. Acreditar el programa de certificación de calidad de ecoturismo en la Reserva de la Biósfera Maya, a fin de estimular la demanda nacional e internacional de los productos y servicios turísticos responsables en la RBM.

## **III. Resultados y logros más importantes del proyecto**

### **1. Programa de Certificación de Calidad Turística Green Deal™**

Para alcanzar los objetivos y resultados planteados anteriormente, y basándose en el Código de Práctica Óptima (CPO), Asociación Alianza Verde desarrolló en el último año el instrumento de Certificación Green Deal para la industria turística de la región de Petén, Guatemala C.A. A través de este instrumento de certificación, se pretende evaluar, monitorear y establecer el cumplimiento de los lineamientos del CPO, --- ahora la base de las normas del instrumento ---, en las actividades que desarrollan las operaciones turísticas dentro de las áreas de importancia natural y cultural de la zona.

Para la creación y diseño de este instrumento de certificación, se consultaron los modelos de otros sellos o certificaciones que en la actualidad se aplican en diferentes partes del mundo, considerando inclusive aquellos cuya actividad no se relaciona con el turismo. Esto apoyo al equipo de trabajo en establecer cuales son las principales tendencias dentro de los programas de certificación consultados, y de esa forma definir el marco conceptual y de aplicación, que sin alterar los estándares internacionales fuese compatible con las características de la región.

Las consultas literarias realizadas para la creación del programa de certificación Green Deal fueron reforzadas por una Consultoría elaborada por un experto en certificación, el cual reviso y recomendó Aspectos orientados a maximizar la aplicación del instrumento de certificación.

Para poder ejecutar en la práctica el instrumento de certificación Green Deal, se elaboró un plan piloto que incluyó la participación de nueve empresas del sector turismo local, capacitación de profesionales de diversas ramas relacionadas con el turismo, la conservación y el desarrollo comunitario para identificar a los potenciales inspectores de normas e integración de una comisión certificadora que a la vez pueda fungir como órgano acreditador en el ámbito nacional, ya que por lo pronto no existe un órgano acreditador específico para actividades que certifican turismo.

Para reforzar la aplicación del sello, las normas del programa fueron segmentadas en tres ejes que permitirán categorizar los niveles de cumplimiento de una empresa en relación a cada uno de los aspectos que las normas del programa evalúa, estos ejes se dividen en Calidad Ambiental, Socio-Cultural y de Servicios.

El plan piloto fue dividido en tres fases, las cuales consisten en Asesorías personalizadas, Inspección de Normas y Revisión y toma de decisión final de Certificación.

Las asesorías pretenden establecer en el candidato un claro entendimiento de los beneficios, implicaciones y el proceso que debe seguirse para poder otorgar la certificación o el sello a una empresa.

Las inspecciones de Normas son el medio de recaudación de evidencia que ayuda a establecer el nivel de apego de una empresa a las mismas. Para la creación de los equipos de inspectores de normas de certificación, se consideró que estos deben ser multidisciplinarios debido a lo extenso de cada aspecto a evaluar. Idealmente un equipo de inspección estará integrado por un Técnico Universitario en Turismo, el cual aporta el conocimiento teórico sobre el manejo de las actividades turísticas, un Guía de Turismo el cual complementa el trabajo y conocimiento del técnico debido a su amplio conocimiento práctico de las situaciones que se dan al momento de atender a un cliente y un Biólogo que evaluará los impactos ambientales que puedan darse en las áreas donde se desempeñen las actividades de una operación turística o un Técnico en

Conservación y Manejo de Bosques Tropicales, que es el que apoya al equipo con su conocimiento profesional de las mejores técnicas de uso de los recursos naturales. Todos los integrantes del equipo de inspección deben recibir capacitación sobre los aspectos relacionados con la certificación y la ejecución de una inspección física de normas previo a ser enviados al campo.

Identificados los prospectos con las capacidades y cualidades necesarias para ejecutar las inspecciones de normas en el campo, se procedió a la calendarización y elaboración de los planes de inspección para cada una de las empresas participantes en el plan piloto. Para la ejecución de los procesos de certificación que se siguen con cada empresa participando en el plan piloto, se ha mantenido el esquema tal y como se llevaría en un proceso donde la empresa contacta a el programa y no el programa a la empresa. Sin embargo durante las inspecciones de campo y primeras reuniones de la comisión certificadora, es recomendable que alguien del equipo creador y diseñador del instrumento, o algún experto externo supervise las mismas, no con el afán de intervenir en los resultados finales, pero si para mantener el proceso enfocado en lo que la filosofía del programa manda.

Al concluir la fase de inspección, un informe será presentado a una Comisión Certificadora independiente, la cual revisará los formularios y el informe de evaluación para calificarlos y tomar una decisión de certificación sobre la operación candidata. Dentro del sistema de calificación la Comisión Certificadora podrá establecer al final tres posibles rangos: Pre-condicionantes, Condicionantes o Recomendaciones sobre aspectos de la operación candidata, según sea el resultado de la calificación de la evaluación.

En el caso de las Pre-condicionantes, el proceso de certificación se detiene hasta que la operación candidata cumpla con las mismas, y de ser requerida, recibirá asistencia técnica del programa. Las Condicionantes, por otro lado, se emiten juntamente con el certificado (Sello), y se dan con una asignación de tiempo para cumplirlas, siendo evaluadas en la siguiente visita de inspección. La asistencia técnica será también facilitada en este caso si la operación candidata así lo requiere. En caso de no existir Pre-condicionantes o Condicionantes, la Comisión Certificadora podría emitir recomendaciones que permitan mejorar las actividades de la operación candidata, las cuales no son precisamente obligatorias.

El establecimiento de Pre-condicionantes, Condicionantes y Recomendaciones es una de las etapas más importantes de la revisión. Para un mejor entendimiento de estos renglones de calificación, se presentan a continuación las siguientes definiciones:

- Precondicionantes Son mejoras requeridas a las operaciones de manejo turístico que deben realizarse antes de que se conceda la certificación Green Deal™;
- Condicionantes Son mejoras requeridas que deben implementarse en plazos específicos durante el periodo de certificación y

- Recomendaciones Son mejoras voluntarias sugeridas por la comisión certificadora, pero no obligatorias o requeridas.

En el caso Green Deal, la selección de aquellos profesionales que eventualmente conformen la Comisión Certificadora y Acreditadora se ha elaborado a nivel institucional más que personal. Lo anterior obedece a la necesidad de que este organismo debe gozar de amplio respeto y conocimiento en el medio y poder así ser el ente acreditador que se necesita al menos dentro del ámbito nacional para ejecutar el programa con respaldo de instituciones de renombre.

Con todos los aspectos que se relacionan con la ejecución de un instrumento de certificación listo y aplicándose como en el caso Green Deal, la elaboración de un programa o plan de mercadeo local, nacional e internacional debe ser imperativamente el paso siguiente. Este programa debe dirigirse en los tres casos a los potenciales usuarios de las empresas certificadas o afiliadas al sello, y en los planos local y nacional debe también incorporarse una estrategia que motive a los empresarios a aplicarlo y mejorar así sus practicas ambientales, sociales, culturales y de calidad a cambio de participar en esfuerzos de mercadeo y promoción compartidos. Según la experiencia de otros programas o instrumentos de certificación internacionales, esta parece ser la única forma de demostrar que el aplicar practicas responsables en las actividades empresariales que se desarrollan tiene beneficios.

La aplicación correcta de un Green Deal o pacto verde puede fácilmente identificarse como la oportunidad de abrir grandes mercados a nuestros destinos turísticos conservando a la vez con las propias practicas los recursos que nos proveen del producto que ofrecemos.

## **2. Plan de Capacitación y Desarrollo Profesional**

La creación y el diseño de un programa de certificación que establezca tras inspecciones objetivas e independientes que una empresa aplica prácticas responsables en diferentes aspectos de importancia, necesita como refuerzo inminente un plan de capacitación y generación de recurso humano calificado que pueda mantener y elevar el nivel de la empresa.

Debido a que capacitar recurso humano, inspeccionar, calificar y certificar empresas no debe ser responsabilidad de un mismo programa para evitar conflictos de aplicación e intereses, Asociación Alianza Verde desarrollo un primer esfuerzo de capacitación y generación de recurso humano calificado en el que ciertamente influye él diagnostico elaborado en las empresas participantes del plan piloto de Green Deal, y al cual tuvieron acceso todas ellas, pero que no fue elaborado exclusivamente para los participantes de este plan piloto, sino que por el contrario se desarrollo en función de apoyar a todos aquellos potenciales beneficiarios.

El primer programa de capacitación se ha desarrollado en un 60% al momento de la elaboración de este informe. Representa el primero de una serie de Diplomados o Carreras Técnicas que se pretenden implementar para apoyar las necesidades de capacitación que tiene la industria turística local en una forma efectiva y de cobertura a necesidades específicas.

Para la ejecución de este primer plan de capacitación se contrataron los servicios de la empresa Guatemalteca Proa Cadena de Servicios, la cual en trabajo conjunto con Asociación Alianza Verde ha desarrollado los manuales para impartir los temas del diplomado en Desarrollo Empresarial y Liderazgo el cual esta siendo dirigido a 20 empresas relacionadas con la actividad turística en la región, y se ha dividido en seis módulos con los siguientes temas: Motivación Empresarial, Excelencia en el Servicio y Atención al Cliente, Motivación de Grupos Turísticos, Liderazgo, Mercadeo y Promoción y Administración Ecológica.

El contenido del primer diplomado se basa en el resultado de un sondeo realizado a través de las visitas a los empresarios involucrados con el Plan Piloto de Green Deal y que demostró que aunque existen ciertas necesidades específicas de capacitación, todos carecen de preparación profunda en temas que les permitan competir y dirigir equipos de alto rendimiento en mercados fuertes y exigentes.

### **3. Programa de Divulgación y Promoción**

Lógicamente, la creación de programas que invitan a los empresarios a aplicar lineamientos que mejoren sus prácticas ambientales, sociales, culturales, de calidad y por ende sus ingresos económicos, sería infructuosa o poco efectiva si estos no se acompañan de un plan de mercadeo y divulgación que sirva como incentivo y además lleve ante los ojos del consumidor la imagen de una marca de productos/servicios garantizados, el cual en el caso de un programa de certificación como Green Deal es indispensable.

En nuestros días los medios de comunicación, promoción y divulgación son abundantes y en ciertos casos específicos para cada tipo de gustos e intereses. Asociación Alianza Verde ha desarrollado iniciativas de mercadeo, promoción e información que aunque aun no están completamente consolidadas, tienen por objetivo principal poner a disposición de la industria turística local, las herramientas y medios necesarios para alcanzar una mayor cobertura del mercado y potenciales clientes. Entre los medios que están siendo utilizados se puede mencionar una revista para turismo de circulación mensual, tres sitios en la Internet ( actualmente en construcción ) y publicaciones esporádicas en medios de prensa local.

Todos los medios anteriormente mencionados han sido o serán utilizados para promover los destinos alternativos de Petén mas allá de Tikal, las empresas prestadoras de diversos servicios al turismo que visita la zona y los programas de Asociación Alianza Verde, que como Green Deal deben ser conocidos por los potenciales usuarios de los servicios que prestan las empresas afiliadas al mismo.

### **3.1. Revista Destination Petén**

La revista Destination Petén, tiene por objetivo principal informar a los turistas que visitan la zona acerca de las alternativas con las que puede combinarse la visita a Tikal que por lo regular hacen en la región. Esta iniciativa pretende informar en detalle acerca de las características que poseen otros lugares de atractivo turístico en la región, para así propiciar estadías de mayor duración, diversificar la oferta y generar un mayor índice de beneficios para las áreas con alto potencial pero poco explotadas o conocidas.

Cada mes Destination Petén es distribuida en forma gratuita en los principales centros turísticos de Petén, en algunos del resto de Guatemala y Belice. Dentro del contenido de la revista se incluyen artículos que describen los destinos alternativos de la zona, sus tradiciones culturales y la información necesaria para poder visitarlos con tips, mapas y recomendaciones que suelen ser de gran apoyo para que la visita no tenga contratiempos innecesarios.

Destination Petén sirve también como un medio a través del cual se informa a los visitantes acerca de los prestadores de servicios en la zona, los cuales son también patrocinadores del proceso ya que cubren un costo que varía según el tamaño del anuncio que contratan, el cual permite la distribución gratuita de la revista.

La creación de un medio como Destination Petén pretende que tanto los pequeños como medianos empresarios, puedan acceder a la publicidad de sus empresas a costos más bajos que los existentes en el mercado, pero además apoyar a que la industria turística local conozca los beneficios que la publicidad y el mercadeo pueden atraerles.

### **3.2. Sitios en internet**

Hoy por hoy la internet representa un medio masivo de consulta, información y ventas, especialmente en los mercados que más visitantes emiten a la región centroamericana, como el europeo y el norteamericano.

Sin embargo en la región de Petén el número de personas que conocen los beneficios de este tipo de publicidad es muy bajo y en el caso de las empresas que tienen acceso a publicitarse en la Internet este es aun menor. Para apoyar no solo a tener acceso al Internet, sino también a preparar a la industria para las exigencias comerciales que seguramente traerá el mercado con la llegada del siglo XXI, Alianza Verde construye en la actualidad tres sitios en la Internet dirigidos a promover Petén, su industria y los programas que ejecuta la Asociación. Estos sitios se prevé que estarán listos para enero del año 2001, y las direcciones serán [www.alianzaverde.org](http://www.alianzaverde.org) ; [www.peten.net](http://www.peten.net) y [www.greendeal.org](http://www.greendeal.org).

Para hacer efectivas las iniciativas de publicidad y promoción antes descritas se requerirá de mayor participación de los potenciales beneficiarios, y de la ampliación de las coberturas que estas ya tienen o tendrán.

#### **IV. Evaluación del proyecto**

1 Código de Práctica Óptima publicado y distribuido entre los empresarios de turismo, comunidades y organizaciones no gubernamentales y gubernamentales de la región.

1.1 Durante la ejecución del primer año de proyecto, se publicaron y distribuyeron entre varios entes relacionados con la actividad turística de Petén 3000 ejemplares del CPO bajo el nombre de Normas del Programa de Certificación Green Deal, las cuales se basan en un 80% en dicho código, conteniendo además ciertos lineamientos que no existen en el documento original, pero que han sido considerados como de importancia, tanto para una mejor gestión de Green Deal como para enriquecer el contenido del CPO.

2 Cinco empresas involucradas en la aplicación del CPO.

2.1 En la actualidad existen nueve empresas aplicando el CPO a través del programa de certificación Green Deal. Aunque ninguna tiene la clasificación de certificada aun, todas han sido inspeccionadas y demuestran un claro interés en seguir los pasos que el proceso les indique.

Vale la pena hacer mención, que el número de potenciales empresas beneficiarias del programa de certificación Green Deal, y por ende aplicantes del CPO, sobrepasa las cien solamente en la región de Petén. Sin embargo el primer año de ejecución se enfocó principalmente en la creación y diseño del programa más que en su venta. Por lo anterior los resultados esperados en un segundo año de ejecución deben ser más ambiciosos.

3 Diagnóstico sobre las necesidades de capacitación de las empresas.

3.1 Las necesidades de capacitación que existen en una región como el Petén, donde la industria turística ha sido desarrollada en buena parte en forma empírica, son realmente visibles y notorias desde cualquier perspectiva. Sin embargo en el caso del plan de capacitación que impulsó Asociación Alianza Verde con el apoyo de PROARCA/CAPAS, se elaboró un sondeo a través de visitas a varios empresarios el cual arrojó datos acerca de cuáles son las necesidades principales y los aspectos en los cuales estos, tienen interés de recibir capacitación. Para la elaboración de dicho sondeo, se aprovecharon las visitas que recibieron aquellos participantes del plan piloto del programa

de Certificación y los talleres para desarrollo de políticas y presentación de proyectos que realizó la Asociación en los dos últimos años.

4 Programa de capacitación implementándose a las empresas que aplican el CPO.

- 4.1 Se realizó el primer plan de capacitación dirigido a la empresa turística local, que consiste en un diplomado en Liderazgo y Desarrollo Empresarial, dividido en seis módulos en los cuales se discuten temas como visión empresarial, desarrollo de equipos de trabajo altamente competitivos, administración ecológica, atención al cliente y mercadeo entre otros.

En este plan de capacitación participan activamente 20 empresas de turismo locales, entre las que figuran aplicantes del CPO a través del programa de certificación Green Deal y otros potenciales beneficiarios.

5 Documento sobre programa de certificación para la industria turística en la RBM.

- 5.1 Se creó y diseñó toda la base conceptual de aplicación del instrumento de certificación Green Deal, para la industria turística local. Dicho instrumento posee un conjunto de normas aplicables divididas en tres ejes conceptuales que definen el nivel de cumplimiento de la empresa hacia aspectos ambientales, socioculturales y de calidad en los servicios.

Representa el programa más ambicioso de todos los que impulsa Asociación Alianza Verde, debido al impacto positivo que podría generar el involucrar a un alto número de empresas en la aplicación de prácticas mejoradas que vayan de la mano con la conservación de nuestros recursos naturales y culturales, pero que a la vez nos posiciona como un destino de turismo capaz de competir en los mercados más exigentes.

6 Documento de estrategia de acreditación del sello de calidad elaborado.

- 6.1 Para ejecutar esta actividad se ha considerado que no existe un órgano acreditador específico para programas que certifican turismo, y que además el programa Green Deal es aún de corte local. Por ello, se conformará de manera temporal un consejo de acreditación y certificación que evaluará todo aquello que corresponda a la aplicación del programa y sus modificaciones en el corto plazo. Cuando en el futuro exista una entidad nacional de acreditación de acuerdo con las normas ISO/IEC serie 60, el programa será sometido a proceso de registro y acreditación con este. En caso de existir la posibilidad de expandir el sello fuera de las fronteras guatemaltecas, el procedimiento será el mismo.

7 Sello de Calidad establecido y acreditando a empresas que cumplan con lineamientos del CPO.

- 7.1 Aunque no existe aun ninguna empresa certificada en el medio turístico de Petén, se llevan a cabo procesos de certificación en dos empresas de turismo comunitario, tres hoteles, dos restaurantes, un operador de turismo y una agencia de viajes. En todas ellas se han elaborado las fases de asesoría, inspección física de cumplimiento de normas y elaboración de informes preliminares de inspección. Quedan aun por realizarse las evaluaciones y calificaciones de expedientes y tomar las decisiones de certificación que correspondan a cada empresa.

La estructura necesaria para la aplicación del programa de certificación esta completa y aplicándose en el campo, lo cual se puede calificar como uno de los principales éxitos del primer año de ejecución de este proyecto.

- 8 Programa de acreditación implementándose a seis meses de iniciado el proyecto.
  - 8.1 Se trabaja en la conformación de una Comisión Certificadora y Acreditadora, la cual será integrada por siete miembros a los cuales se le ha girado invitaciones acompañadas de una amplia explicación acerca del programa y su función como integrantes de esta comisión.

Al momento de la elaboración de este informe, cuatro de los siete potenciales integrantes de la comisión certificadora y acreditadora han confirmado su disponibilidad de integrarse a la misma, siendo los siguientes: Secretaria de Medio Ambiente Delegación Petén, Centro Universitario de Petén de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Conservación Internacional y Presidencia de Alianza Verde. Los otros entes invitados a participar pero que aun no confirman son CONAP, INGUAT, Facultad de Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala y Fundación para el Desarrollo Del Turismo en Petén FUNDETUR.

## **V. Recomendaciones para el futuro**

Por lo descrito anteriormente, se podría decir que la primera fase del proyecto Implementación del Código de Práctica Optima y Certificación de Calidad Turística en la Reserva de la Biosfera Maya ha sido completada en todas sus actividades y que los proyectos en mención están listos para su ejecución. Sin embargo para poder hacer efectiva la aplicación de estos proyectos, se deberán realizar ciertas actividades que faciliten o complementen el plan de implementación de lo ya ejecutado.

En el caso del programa de Certificación, existen tres acciones fundamentales que deberán ser ejecutadas para facilitar la implementación y efectividad del mismo en el corto, mediano y largo plazo.

Por lo general, un programa de certificación se fundamenta en una filosofía no lucrativa y de completa apertura para todos aquellos interesados que quieran someter su empresa al proceso acreditador. Esto nos indica dos características de relevancia: la primera, el programa es de carácter no lucrativo, pero posee costos de implementación que deberán ser cubiertos por sus afiliados de forma parcial en el corto y mediano plazo, y totalmente en el largo plazo. Y segunda, que cualquier empresa desde un hotel de cinco habitaciones hasta uno de doscientas puede aplicar al proceso certificador. Lo anterior marca la necesidad de elaborar un estudio que permita la implementación del sello, de manera que los costos sean distribuidos en forma proporcional de acuerdo al tamaño y complejidad de cada empresa. Este estudio generaría la base del costo que debe tener el proceso certificador para un restaurante, como para una tour operadora de influencia nacional cuyos ingresos son abismalmente diferentes, por lo mismo sus capacidades de adquisición también lo son.

Este estudio deberá, como en la primera fase, ser desarrollado por un experto no solo en el tema de certificación turística, sino también de mercadeo. Este paso es fundamental para las aspiraciones del sello y su aplicación, ya que de lo contrario sería muy difícil para los pequeños y medianos empresarios poder acceder al mismo y el impacto positivo será reducido o nada relevante.

Imperativamente, otro de los pasos a seguir deberá ser la elaboración de un plan organizado y bien dirigido de mercadeo, promoción y divulgación, el cual, además de servir como un incentivo para motivar la aplicación de mejores prácticas ambientales, socioculturales y de calidad en las empresas turísticas, posesionará en el mercado al programa y a sus afiliados, teniendo así mejores posibilidades de alcanzar el éxito que se pretende tenga.

Dentro de las iniciativas que fácilmente pueden empezar a apoyar este plan de mercadeo, se encuentran las que ya desarrolla Asociación Alianza Verde, como la revista Destination Petén y los sitios de promoción en la internet.

La revista Destination Petén ha logrado colocarse en el mercado como un medio de promoción e información acerca de la región beneficiando directamente a más de cincuenta empresarios locales, que se valen de la misma para promocionar sus operaciones. Sin embargo, aunque existen tendencias amplias de desarrollo para esta iniciativa, aun requiere de apoyo, puesto que aunque ya cubre sus costos de impresión, todavía no cubre sus costos operativos totales.

Definitivamente, la internet es otro medio de promoción, divulgación y ventas que deberá ser tomado en cuenta para impulsar estas iniciativas y preparar a la industria turística local para las exigencias que conlleva competir en mercados de alto desempeño del siglo XXI. Para ello se deberán consolidar las construcciones de al menos dos de los tres sitios web que posee Alianza Verde, los cuales son [www.greendeal.org](http://www.greendeal.org) y [www.peten.net](http://www.peten.net). En ambos casos la promoción e información al potencial visitante de la zona, será el principal objetivo, brindando datos acerca de los destinos alternativos que existen en la zona e información

acerca de los prestadores de servicios que están en capacidad de organizar viajes dentro de los mismos.

La continua ejecución de planes de capacitación técnica, que permitan generar el recurso humano capaz de implementar estos programas dentro de las empresas que los aplican, será el complemento perfecto para garantizar el éxito de los mismos, y de las iniciativas aquí expuestas.

Si consideramos que el instrumento de certificación Green Deal, esta completo en su base conceptual y recurso humano necesario para su ejecución, el estudio que permita aplicarlo sin problema a cualquier tamaño de empresa, el plan de mercadeo, promoción y divulgación que lo impulse y el plan de capacitación que genere la fuerza laboral con los conocimientos, capacidades y características necesarias para implementarlo, son definitivamente los pasos siguientes para consolidarlo y lograr así, que rinda los frutos esperados.

## VI. Bibliografía

- Agencia Española de Cooperación Internacional. 1999. Manual Didáctico de Organización y Gestión Hotelera. Petén, Guatemala.
- Agencia Española de Cooperación Internacional. 1999. Manual Didáctico Para Recepcionistas de Alojamientos Turísticos. Petén, Guatemala.
- Alianza Verde y Conservación Internacional. 1998. Propuesta de Política Para el Desarrollo del Turismo Dentro de la Reserva de la Biósfera Maya. Petén, Guatemala.
- Alianza Verde. 1998. Código de Practica Optima. Petén, Guatemala.
- Altés, Carmen. 1992. Curso Para Guías de Turismo. CAMTUR, INGUAT, Comisión de las Comunidades Europeas. Guatemala.
- Báez, A., Acuña, A. 1998. Guía para las Mejores Prácticas en las Areas Protegidas de Centro América. PROARCA/CAPAS. San José, Costa Rica.
- Bien, A. 1999. Factibilidad Regional Para la Implementación del Programa de Certificación de Sostenibilidad Turística (CST). PROARCA/CAPAS, USAID, CCAD. Costa Rica.
- Bien, A. 2000. Análisis del Instrumento de Certificación Green Deal de la Asociación Alianza Verde. Agua Grande S.A. Consultores Ambientales y Turísticos. Petén, Guatemala & Costa Rica.
- Bonilla, J.C. 1997. Resumen del Estado de la Industria Turística en Guatemala y Petén. ProPetén/Conservación Internacional. Petén, Guatemala.
- Bravo, O., Senlle, A.1997. ISO 9000 En La Práctica: La Calidad En El Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.
- Chaves, D. 1999. Memoria del Taller Regional Certificación y Sellos Para Turismo en Centro América. PROARCA/CAPAS, CCAD. Costa Rica.
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas. 2000. Política Sobre Turismo en Areas Protegidas. Guatemala.
- Depto. de Recursos Naturales, Instituto Costarricense de Turismo. 1997. Manual de Categorización, Certificación de Sostenibilidad Turística. Costa Rica.

- FVO, Inc. 1997. Normas Orgánicas. Medina, ND, Estados Unidos de Norte America.
- Green Globe. 1999. Los Beneficios de la Certificación. Londres, Inglaterra.
- INGUAT. 1997. Desarrollo Turístico Sustentable Hacia el año 2000. Guatemala.
- ISO Serie 60. 1996. Normas para la Acreditación de Programas de Certificación. Organización Internacional de Estandarización.
- Oregon Tilth, Certified Organic. 1998. Guia de Aplicación. Tigard, Oregon, Estados Unidos de Norte America.
- Paradigma Consultores América. 1999. Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores y su Area de Influencia. INGUAT, Agencia Española de Cooperación Internacional, Municipalidad de Flores, Petén. Petén, Guatemala.
- Programa de Fomento al Desarrollo Sostenible Mediante el Turismo en Centro América, FODESTUR. 1998. SICA-GTZ.
- Programa de Fomento al Desarrollo Sostenible Mediante el Turismo en Centro América, FODESTUR. 1999. Perfil Global del Mercado Turístico Emisor Europeo. GTZ.
- Servicio de Parques Nacionales de Los Estados Unidos de Norte América. 1993. Guia de Principios Para el Desarrollo Sostenible. Washington, D.C.
- Smart Wood. 1998. Guía Informativa de Aplicación. Rainforest Alliance. Richmond, VT. Estados Unidos de Norte América.
- Sociedad Mundial de Ecoturismo. 1995. Directrices Para el Ecoturismo: Una guia para los Operadores de Turismo Naturalista. North Bennington, VT, Estados Unidos de Norte América.
- UNEP. 1998. Ecolabels in The Tourism Industry. París, Francia.